

**PENGELOLAAN *SERVICE EXCELLENCE* KERETA WISATA DITINJAU
DARI POLA LAYANAN, TIPE KERETA, DAN DUKUNGAN
OPERASIONAL DIVISI *LUXURY TRAIN & TRANSPORTATION* PADA
PT KERETA API PARIWISATA**

LAPORAN TUGAS AKHIR



Nama : Aisha Rivani Aprilia

NIM : 33123010005

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026

**PENGELOLAAN *SERVICE EXCELLENCE* KERETA WISATA DITINJAU
DARI POLA LAYANAN, TIPE KERETA, DAN DUKUNGAN
OPERASIONAL DIVISI *LUXURY TRAIN & TRANSPORTATION* PADA
PT KERETA API PARIWISATA**

Laporan Tugas Akhir Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Mercu Buana Jakarta



PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang Bertanda Tangan di bawah ini :

Nama : Aisha Rivani Aprilia
NIM : 33123010005
Fakultas/ Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/D3 Manajemen
Judul Tugas Akhir : *PENGELOLAAN SERVICE EXCELLENCE KERETA WISATA DITINJAU DARI POLA LAYANAN, TIPE KERETA, DAN DUKUNGAN OPERASIONAL DIVISI LUXURY TRAIN & TRANSPORTATION PADA PT KERETA API PARIWISATA*

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Laporan Tugas Akhir yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Laporan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Mercu Buana.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 6 Juni 2026



Aisha Rivani Aprilia
NIM. 33123010005

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Aisha Rivani Aprilia
NIM : 33123010005
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/D3 Manajemen
Judul Tugas Akhir : PENGELOLAAN SERVICE EXCELLENCE KERETA
WISATA DITINJAU DARI POLA LAYANAN, TIPE KERETA,
DAN DUKUNGAN OPERASIONAL DIVISI LUXURY TRAIN
& TRANSPORTATION PADA PT KERETA API PARIWISATA

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 23 Juli 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D3 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh :

Pembimbing



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Dr. Catur Widayati, S.E., M.M
NIDN/NUPTK: 0314127301

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi D3 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA
NIDN/NUPTK: 0307036901



Dr. Catur Widayati, SE., MM
NIDN/NUPTK: 0314127301

LPTA-08266526



Scan QR or
<https://feb.mercubuana.ac.id/document-verification/lpta/?id=LPTA-08266526> to Verification

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan judul “Pengelolaan *Service excellence* Kereta Wisata Ditinjau dari Pola Layanan, Tipe Kereta, dan Dukungan Operasional Divisi *Luxury Train & Transportation* Pada PT Kereta Api Pariwisata”. Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D-III Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Penyusunan laporan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, doa, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini, terutama kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Catur Widayati, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi D-III Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana sekaligus Dosen Pembimbing Laporan Tugas Akhir yang telah memberikan arahan, waktu, bimbingan, saran, ilmu, serta motivasi yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.

4. Ibu Elima Risa, selaku Vice President *Luxury Train & Transportation* PT Kereta Api Pariwisata, yang dalam beberapa kesempatan telah memberikan nasihat, arahan, serta pembelajaran terbaik bagi penulis selama melaksanakan praktik kerja lapangan.
5. Bapak Dharmawan, selaku Manager Wisata of Luxury Operation PT Kereta Api Pariwisata, yang telah memberikan kesempatan, arahan, dan pengetahuan kepada penulis mengenai kegiatan operasional kereta wisata di Divisi *Luxury Train & Transportation*.
6. Mba Dwi Rizka Fitriani, selaku Staff Pelaksana Wisata of Luxury PT Kereta Api Pariwisata sekaligus Pembimbing Magang penulis di perusahaan, yang telah membimbing, membantu, mengarahkan, serta memberikan banyak ilmu dan pengalaman berharga selama penulis melaksanakan praktik kerja lapangan.
7. Seluruh jajaran PT Kereta Api Pariwisata, khususnya insan Divisi *Luxury Train & Transportation*, yang telah menerima penulis dengan baik, memberikan pengalaman kerja, serta membantu penulis memahami proses pengelolaan layanan kereta wisata secara langsung.
8. Seluruh dosen Program Studi D-III Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh dedikasi, ketulusan, dan kesabaran telah memberikan ilmu, pengalaman, nasihat, serta pembelajaran yang sangat berarti bagi penulis selama menempuh perkuliahan.
9. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang telah membantu penulis dalam berbagai keperluan

administrasi selama masa perkuliahan hingga penyusunan laporan Tugas Akhir ini.

10. Keluarga tercinta, terutama orang tua penulis, yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan, semangat, dan pengorbanan yang tidak ternilai dalam setiap langkah penulis. Terima kasih atas cinta, kesabaran, dan kepercayaan yang selalu menguatkan penulis hingga mampu menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa laporan Tugas Akhir ini masih memiliki kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi perbaikan laporan ini. Akhir kata, penulis berharap laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis, pembaca, Universitas Mercu Buana, maupun PT Kereta Api Pariwisata.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 8 Juni 2026

Aisha Rivani Aprilia

RINGKASAN

Pengelolaan *service excellence* kereta wisata PT Kereta Api Pariwisata dikaji melalui tiga aspek utama, yaitu pola layanan, tipe kereta, dan dukungan operasional Divisi *Luxury Train & Transportation*. Kajian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa pola *Free Independent Traveler* (FIT) dan *Charter* memiliki karakteristik layanan yang berbeda. FIT berjalan lebih terjadwal mengikuti rangkaian kereta reguler, sedangkan *Charter* menuntut fleksibilitas lebih tinggi karena menyesuaikan kebutuhan rombongan, instansi, maupun korporasi. Perbedaan tipe kereta wisata juga berperan sebagai diferensiasi layanan melalui fasilitas, desain interior, kapasitas, dan suasana perjalanan yang membentuk pengalaman pelanggan. Dukungan operasional Divisi *Luxury Train & Transportation* diwujudkan melalui pengelolaan jadwal *Train Attendance Priority*, dokumen operasional, logistik, administrasi vendor, penyambutan pengguna jasa, serta koordinasi keberangkatan. Kendala utama yang ditemukan meliputi perubahan mendadak pada layanan *Charter*, permintaan tambahan menjelang keberangkatan, dan sinkronisasi data administrasi operasional. Upaya perbaikan diarahkan pada penguatan alur komunikasi, penetapan batas waktu permintaan tambahan, serta penggunaan sistem data operasional yang lebih terpusat dan terverifikasi. Dengan demikian, *service excellence* kereta wisata dapat terwujud apabila pola layanan, karakteristik tipe kereta, dan dukungan operasional dikelola secara terpadu, responsif, dan konsisten.

Kata kunci: *service excellence*, kereta wisata, pola layanan, tipe kereta, dukungan operasional, *Luxury Train & Transportation*.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	0
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
RINGKASAN	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Laporan Tugas Akhir.....	4
D. Manfaat Laporan Tugas Akhir.....	4
E. Metode Penelitian.....	5
1. Desain Penelitian.....	5
2. Metode Pengumpulan Data	6
3. Metode Analisis Data	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Landasan Teori.....	7
1. <i>Hospitality</i>	7
a. Definisi dan Konsep <i>Hospitality</i>	7
b. Perkembangan Industri <i>Hospitality</i>	7
c. Konsep <i>Hospitality</i> Dalam Transportasi	8

2. <i>Service Excellence</i>	9
a. Definisi dan Konsep <i>Service Excellence</i>	9
b. <i>Service excellence</i> Dalam Industri <i>Hospitality</i>	11
c. <i>Service excellence</i> Dalam Sektor Transportasi	12
3. Pola Layanan Dalam Sektor Transportasi.....	15
4. Tipe Kereta Sebagai Diferensiasi Layanan	16
5. Dukungan Operasional.....	17
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Kerangka Berpikir.....	21
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	22
A. Gambaran Umum Objek	22
1. Profil Perusahaan	22
2. Sejarah.....	25
3. Struktur Organisasi	25
4. Pola Layanan Kereta Wisata	31
5. Tipe Kereta Wisata.....	33
B. Pembahasan.....	39
1. Pelaksanaan Magang.....	39
2. Pelaksanaan Penelitian Lapangan	48
3. Permasalahan-Permasalahan yang Ditemukan	50
4. Solusi Atas Permasalahan-Permasalahan yang Ditemukan	51
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
A. Kesimpulan	55
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu	19
3.1	Jadwal Magang	39
4.1	Dokumen Tagihan Sewa Kendaraan	43



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
3.1	Logo PT Kereta Api Pariwisata	22
3.2	Struktur Organisasi PT Kereta Api Pariwisata	26
3.3	Kereta Panoramic	34
3.4	Kereta Priority	34
3.5	Kereta Imperial	35
3.6	Kereta Bali	36
3.7	Kereta Jawa	36
3.8	Kereta Sumatera	37
3.9	Kereta Toraja	38
3.10	Kereta Nusantara	38
3.11	Dokumen Uang Muka Dinas	41
3.12	Dokumen Jadwal <i>Train Attendance Priority</i>	42
3.13	Desain Kartu Identitas <i>Train Attendance Priority</i>	43
3.14	<i>Train Attendance Priority</i>	45
3.15	Dokumentasi Pengamatan Kereta Wisata	46
3.16	Gudang Logistik PT Kereta Api Pariwisata	47

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Persetujuan Magang PT Kereta Api Pariwisata	61
2	Formulir Penilaian Magang	62
3	Foto Bersama Dosen dan Pendamping Magang	63
4	Sertifikat Magang	64
5	Transkrip Wawancara	65

